

## PELAYANAN SATU PINTU DI KELURAHAN DADOK TUNGGUL HITAM

Azmen Kahar<sup>1</sup>, Khairani Saladin<sup>2\*</sup>, Hermansyah<sup>3</sup>, Feriantano Sundang Pranata<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang  
e-mail: khairanisaladin@fpp.unp.ac.id

### Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk membahas efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kelurahan Dadok Tunggul Hitam. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan cara observasi dan wawancara. Dalam pelaksanaan kegiatan, pelaksana pengabdian dengan mengunjungi secara langsung kantor Kelurahan Dadok Tunggul Hitam pada tanggal 19 Januari 2022. Hasil pengabdian ini adalah Proses penerapan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok dinilai efektif karena semua proses terkendali dan terdaftar. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau semua permintaan izin, meminimalkan masalah, dan memastikan kinerja organisasi melebihi target yang ditetapkan. Budaya pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok dinilai efektif. Karena budaya yang baik membantu dalam mencapai tujuan menerapkan layanan terpadu satu atap. Faktor pendukung efektifitas pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok adalah 1) luas wilayah Kelurahan Dadok, dan 2) pengalihan izin oleh Kecamatan kepada Kelurahan Dadok. Faktor penghambat efektifitas pelaksanaan layanan integrasi dari satu sumber adalah 1) keterbatasan anggaran untuk sosialisasi dan penerbitan, dan 2) Masih belum cukupnya staf yang memiliki keterampilan yang diperlukan.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Pelayanan Satu Pintu, Efektivitas.

### Abstract

This research aims to discuss the effectiveness of providing one-stop integrated services in the Dadok nggul Hitam sub-district. The method used is a qualitative method by means of observation and interviews. In carrying out the activity, the service implementer directly visited the Dadok nggul Hitam Subdistrict office on January 19 2022. The result of this service was that the process of implementing one-stop integrated services in Dadok Village was considered effective because all processes were controlled and registered. This allows the community to monitor all permit requests, minimize problems, and ensure the organization's performance exceeds set targets. The one-stop integrated service culture in Dadok Village is considered effective. Because a good culture helps in achieving the goal of implementing one-stop integrated services. Factors supporting the effectiveness of implementing one-stop integrated services in the Dadok Village are 1) the area of the Dadok Village, and 2) the transfer of permits by the District to the Dadok Village. Factors inhibiting the effectiveness of implementing integration services from one source are 1) limited budget for socialization and publishing, and 2) There are still not enough staff who have the necessary skills.

**Keywords:** Public Service, One-Stop Service, Effectiveness.

### PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma dalam pemerintahan merupakan salah satu bentuk upaya untuk menjadikan pemerintahan menjadi lebih baik, khususnya dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku dan terpusat kini digantikan oleh pemerintahan yang terdesentralisasi dengan jiwa wirausaha. Perubahan orientasi pelayanan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk itu kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan guna mencapai pelayanan publik yang prima. Menurut Safroni (2012), peningkatan kualitas pelayanan publik, baik internal maupun eksternal, perlu dilakukan dan ditingkatkan secara komprehensif dan terpadu serta memerlukan pengelolaan yang tepat.

Pemerintah menggunakan administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manajemen publik berfokus pada organisasi sektor publik internal. Dengan kata lain, bagaimana mengelola organisasi sektor publik untuk mencapai tujuannya dan tidak mengabaikan organisasi sektor publik eksternal. Menurut Andy dan Oscar (2014), hal ini selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Sebagaimana dinyatakan Ott, Hyde, dan Shafritz dalam Andy dan Oscar (2014), administrasi publik adalah cabang dari administrasi publik yang mencakup

pemrograman dan reorganisasi, alokasi sumber daya melalui sistem anggaran, manajemen keuangan, dan sumber daya manusia, pengelolaan evaluasi dan audit program. Manajemen Publik juga membahas tentang kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi fokus terutama karena pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

Pelayanan publik merupakan topik yang menarik untuk dikaji oleh para profesional dan pemerhati administrasi publik. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2011:6) menunjukkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dan kepuasan itu datang dari memberikan kualitas atau layanan prima yang tercermin dalam transparansi – layanan yang terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan, dan disampaikan secara rasional dan dapat dipahami. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat ditagih menurut undang-undang.

Pelayanan partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesetaraan, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dalam hal apapun, terutama berkenaan dengan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara penyedia layanan publik dan penerima manfaat. Berdasarkan kajian terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna jasa, pemerintah membentuk badan pelayanan terpadu satu pintu untuk mengatasi berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan iklim investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperhatikan UKM.

Di era desentralisasi dan otonomi daerah, pembangunan ekonomi merupakan salah satu program yang sangat penting dan strategis untuk memulihkan perekonomian nasional. Pembangunan ekonomi daerah tidak hanya meningkatkan ketahanan ekonomi daerah itu sendiri, tetapi juga bertujuan untuk pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Ketahanan ekonomi daerah sangat bergantung pada kebutuhan untuk mengelola potensi ekonomi yang ada di daerah dengan baik dan efisien. Sejak diterapkannya kebijakan desentralisasi, proses pengambilan keputusan mengenai kebijakan ekonomi telah didelegasikan ke daerah, termasuk yang terkait dengan perizinan. Ini terutama merupakan tanggung jawab lokal, kecuali di tingkat strategis dan nasional. Daerah diberdayakan untuk mengambil langkah-langkah segera yang mereka anggap perlu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dengan menemukan cara terbaik untuk menarik investasi.

Lahirnya Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sarana untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif bagi penanaman modal dan penanaman modal untuk lebih memperkuat dan merangsang perekonomian nasional dan daerah. Akibatnya, beberapa pemerintah daerah mulai mencari cara untuk menyederhanakan proses perizinan usaha dan membuatnya lebih transparan, sehingga meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Sistem Informasi Terpadu Satu Pintu (SIMTU) yang saat ini beroperasi terdiri dari tiga titik layanan: back office, front office, dan kios informasi. Area back office adalah area layanan yang dirancang untuk mendapatkan izin yang dikelola masyarakat, dan area front office adalah area layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui loket layanan yang tersedia di kantor layanan SIMTU. Selanjutnya untuk mendukung penyebaran informasi dan optimalisasi layanan, SIMTU yang berjalan saat ini dilengkapi dengan aplikasi kios informasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai perjanjian lisensi yang diperlukan.

Tujuan pengabdian ini membahas efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di keluarahan Dadok Tunggul Hitam.

## METODE

1. Jadwal Kegiatan: Dalam pelaksanaan kegiatan, pelaksana pengabdian dengan mengunjungi secara langsung kantor Kelurahan Dadok Tunggul Hitam pada tanggal 19 Januari 2022.
2. Tujuan Kegiatan: Adapun tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menelaah, menganalisa dan menggambarkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam.
3. Manfaat Kegiatan: Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat memberikan sumbangan pemahaman tentang efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok Tunggul

Hitam.

4. Metodologi Kegiatan: Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi dan wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Dadok

Karakteristik lingkungan memiliki dua aspek yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal meliputi kompetensi, keahlian, pengetahuan, sikap dan motivasi pegawai melayani masyarakat. Di sisi lain, lingkungan eksternal mencakup aturan hukum atau dasar hukum untuk menyediakan layanan terpadu satu atap di Kelurahan Dadok.

Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan atau pelayanan terpadu dari satu sumber, memerlukan pengelolaan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Terry dalam Safroni (2012), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan penggunaan orang dan sumber daya lainnya untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, ketika mengimplementasikan layanan yang terintegrasi dengan baik dari satu sumber, perencanaan, orkestrasi, implementasi, dan pemantauan proses harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang tersedia.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan upaya pemerintah untuk mendorong investasi. Investasi dapat menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan kesejahteraan warga. Dalam pelaksanaannya diperlukan manajemen yang tepat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Keterlibatan pemerintah dalam perubahan merupakan inisiatif besar untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pendapat tentang kualitas layanan satu pintu akan berbeda-beda tergantung pada layanan yang diterima pemohon. Kepuasan pelanggan tinggi ketika pelamar dilayani dengan baik. Ketidakuasan dan kepuasan pelanggan yang rendah terjadi ketika pelamar menerima layanan yang tidak memuaskan atau kurangnya informasi yang diterima. Namun, menurut survei yang dilakukan, pemohon umum tampaknya puas dengan layanan ini selama informasi yang diberikan dan diterima oleh pemohon dicatat dengan benar atau tidak disalahpahami.

Menurut Hoffman dan Beteson yang dikutip oleh Arief (2007), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan persepsi interaksi layanan yang sebenarnya. Di sisi lain, Pasolong (2008) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting dalam institusi publik karena berkaitan dengan kepercayaan publik. Semakin baik pemerintah dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat.

Penggunaan teknologi untuk pelayanan publik sangat dibutuhkan karena dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan kita. Menuntut kualitas pelayanan yang mengarah pada kepuasan pelanggan memerlukan penggunaan teknologi tepat guna. Teknologi memungkinkan kita untuk mengubah input menjadi output yang diinginkan.

Menurut Shafritz dan Russell dalam Safroni (2012), manajemen adalah orang yang bertanggung jawab untuk menjalankan suatu organisasi, proses menjalankan organisasi itu sendiri, dan penggunaan sumber daya manusia dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi. Penggunaan teknologi adalah proses dimana organisasi dipandu untuk mencapai hasil tertentu. Selain itu, pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan publik di Kelurahan Dadok merupakan bagian dari tata kelola publik. Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia berusaha menggunakan proses dan alat untuk melakukan aktivitas, baik sendiri maupun dengan bantuan orang lain, untuk mencapai tujuan yang diinginkan berupa barang dan jasa. Proses ini disebut layanan.

Untuk mencapai tujuan bisnis Anda, Anda harus memilih strategi yang tepat. Untuk mencapai efektivitas implementasi organisasi diperlukan strategi. Memilih strategi yang tepat adalah bagian dari proses manajemen. Menurut Terry dalam Safroni (2012), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan penggunaan sumber daya manusia dan lainnya untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi adalah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi tertentu. Memilih strategi adalah bagian dari perencanaan dalam proses manajemen.

Demikian pula, proses pemilihan strategi mudah dipahami dan memerlukan analisis sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara teoritis, menurut Sinambela (2011), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan masyarakat umum. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Akuntabilitas, yaitu

pelayanan yang dapat ditagih menurut ketentuan perundang-undangan. Tunjangan bersyarat yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia jasa dan penerima jasa, dengan memperhatikan prinsip keekonomisan dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka. Kesetaraan, yaitu kesetaraan dalam pemberian pelayanan tanpa diskriminasi atas dasar, antara lain, aspek suku, agama, ras, status sosial atau golongan. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara penyedia layanan publik dan penerima manfaat.



Gambar 1 Dokumentasi Kegiatan

## SIMPULAN

Proses penerapan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok dinilai efektif karena semua proses terkendali dan terdaftar. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau semua permintaan izin, meminimalkan masalah, dan memastikan kinerja organisasi melebihi target yang ditetapkan. Budaya pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok dinilai efektif. Karena budaya yang baik membantu dalam mencapai tujuan menerapkan layanan terpadu satu atap.

Faktor pendukung efektifitas pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan Dadok adalah 1) luas wilayah Kelurahan Dadok, dan 2) pengalihan izin oleh Kecamatan kepada Kelurahan Dadok.

Faktor penghambat efektifitas pelaksanaan layanan integrasi dari satu sumber adalah 1) keterbatasan anggaran untuk sosialisasi dan penerbitan, dan 2) Masih belum cukupnya staf yang memiliki keterampilan yang diperlukan.

## SARAN

Rapat koordinasi dengan tim teknis perlu lebih sering diadakan untuk memastikan bahwa ada komunikasi dan koordinasi yang konstan mengenai masalah perizinan. Penanganan masalah perizinan teknologi membutuhkan keahlian di bidang perizinan yang ditangani oleh Kelurahan Dadok.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terselenggaranya kegiatan pengabdian masyarakat ini berkat kerjasama dan dukungan berbagai pihak, sehingga kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kelurahan Dadok Tunggul Hitam yang telah memberikan izin kepada kami untuk melakukan pengabdian masyarakat. Kami berharap semoga hasil kegiatan pengabdian ini bermanfaat agar terciptanya kesadaran masyarakat dalam permasalahan pelayanan public di Kota Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fefta, Wijaya A dan Radian Danar O. 2014. Manajemen Publik: Teori dan Praktek. Cetakan Pertama. Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. 2014. Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America.
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.

- Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Aditya Media Publishing, Malang.
- Siagian, P. Sondang. 2012. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Edisi Keenam. Bumi Aksara, Jakarta.